

Charte Médiation

Harmonie Mutuelle

Article 1 : La médiation

Pour favoriser la résolution amiable des litiges qui opposent Harmonie Mutuelle, aux souscripteurs d'un contrat, à ses adhérents, à leurs ayants droit inscrits sur le bulletin d'adhésion ou aux bénéficiaires désignés, Harmonie Mutuelle a mis en place une procédure de médiation régie par les dispositions, figurant au titre 1er « Médiation » du livre VI du Code de la consommation relatif au règlement des Litiges (articles L.611-1 à L 616-3 et articles R.612-1 à R 616-2 du même code) et par les modalités particulières ci-après détaillées.

Article 2 : Le médiateur

Le médiateur ne peut être choisi parmi les administrateurs, délégués ou adhérents de la mutuelle.

Il est désigné, pour une durée de 3 ans, renouvelable une fois, par un organe collégial en application des dispositions pré citées.

Il signe une convention d'honoraires avec la mutuelle visant à organiser sa mission, il ne pourra être salarié de la mutuelle pendant 3 ans à compter de la fin de ladite convention.

Article 3 : Domaine de compétence et exclusions de la Médiation

1) Compétence

Le Médiateur est compétent pour examiner les litiges concernant l'application des garanties assurées par la Mutuelle.

2) Exclusions

Sont ainsi exclus de la médiation, les litiges qui n'entrent pas dans son champ de compétence, et liés :

- aux garanties souscrites via la Mutuelle auprès d'un autre assureur, sauf si le litige concerne la distribution de la garantie, et non l'application de celle-ci qui relève du médiateur de l'assureur,
- aux principes de la politique tarifaire générale de la Mutuelle définie en Assemblée Générale et en Conseil d'Administration.
- aux procédures légales de recouvrement des cotisations,
- à l'avis des praticiens conseils de la Mutuelle (médecin, dentiste...) qui relève du Contrôle médical
- aux décisions prises dans le cadre du dispositif du Fonds d'action social,
- aux décisions relatives à la gestion du Régime Obligatoire RSI qui relèvent du médiateur compétent.



Harmonie
mutuelle

3) Irrecevabilité

Sont non recevables en application de l'article L. 612-2 du Code de la Consommation :

- les litiges pour lesquels le membre participant ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de la Mutuelle par une réclamation écrite selon les modalités prévues dans le contrat ;
- les litiges manifestement infondés ou abusifs ;
- les litiges pour lesquels le membre participant a introduit sa demande auprès du médiateur plus d'un an après sa réclamation écrite auprès de sa mutuelle.
- les litiges précédemment examinés (ou en cours d'examen) par un autre médiateur ou par un tribunal.

Article 4 : La saisine du Médiateur

Le médiateur peut être saisi en l'absence de réponse de la mutuelle ou après saisine des 2 niveaux internes de traitement des réclamations si la réponse apportée est insatisfaisante, et si aucune action contentieuse relative au litige n'a été intentée.

Cette procédure est gratuite pour la personne qui saisit le médiateur, sauf si celle-ci désire se faire représenter par un avocat (ou toute autre personne de son choix) ou s'il veut recourir à un expert. Dans ces cas, la personne supportera le coût des frais engagés. Néanmoins, si une expertise conjointe était demandée, le coût serait alors partagé entre les parties.

Le Médiateur peut être saisi par :

- l'adhérent
- les ayants droit,
- le souscripteur du contrat,
- les bénéficiaires désignés,

La saisine du Médiateur se fait par l'envoi d'un courrier comportant à minima le nom, prénom et numéro d'adhérent et exposant le différend qui l'oppose à la Mutuelle, accompagné de toutes les pièces justificatives à l'adresse suivante :

Médiateur de la Mutuelle HARMONIE MUTUELLE

Direction Juridique

23 Boulevard Jean Jaurès

45025 Orléans Cedex

Ou par email à l'adresse suivante :

Mediation@harmonie-mutuelle.fr



Harmonie
mutuelle

Ou par voie électronique en complétant le formulaire prévu à cet effet à l'adresse suivante :

<https://mediation.harmonie-mutuelle.fr>

Le secrétariat du médiateur assure le suivi des demandes de médiation, de l'envoi dans un délai maximum de 21 jours ouvrables, soit du courrier motivé informant le membre participant de l'irrecevabilité de sa demande soit de la notification de la réception de sa demande (mail ou courrier simple).

Article 5 : La proposition de solution du Médiateur

Le Médiateur exerce sa mission en toute indépendance et impartialité.

Le Médiateur peut solliciter des parties toutes les pièces qui lui semblent nécessaires à l'instruction du dossier, la Mutuelle s'engage à

Il communique, à la demande de l'une des parties, tout ou partie des pièces du dossier. Il peut s'il le souhaite rencontrer ou prévoir un entretien téléphonique avec les parties. Le médiateur peut recevoir les parties ensemble ou séparément. A défaut d'accord amiable entre elles, il leur propose une solution pour régler le litige.

Pour rendre un avis éclairé, le Médiateur peut proposer l'intervention d'un expert.

Le Médiateur rend une proposition de solution motivée dans les 90 jours maximum de la notification de sa saisine. Il la transmet aux parties au litige. De manière exceptionnelle, dans le cas où ce délai s'avère insuffisant, le Médiateur en informe les parties de façon motivée.

Sa proposition est établie en considération d'éléments de droits et/ou d'équité, mais aussi dans un souci de règlement amiable du litige.

Article 6 : Force de la décision rendue - Voies de recours

La proposition de solution du médiateur ne s'impose pas aux parties.

Il leur indique les effets juridiques de l'acceptation, que les parties conservent leurs droits et peuvent donc saisir une juridiction judiciaire si elles le souhaitent et que la solution rendue par un médiateur peut être différente de celle d'un juge.

Elle sera notifiée aux parties par courrier ou par voie électronique. Les parties devront informer le médiateur de leur acceptation ou de leur refus dans un délai de 15 jours.

La procédure de médiation sera clôturée dès l'acceptation de la solution proposée ou de la formalisation de la persistance du désaccord.

En cas d'absence de réponse dans le délai fixé, il sera considéré que la solution du médiateur est acceptée.



Harmonie
mutuelle

Article 7 : Confidentialité

Le nom des parties, le contenu du dossier et les faits dont le Médiateur a eu connaissance dans l'exercice de sa mission demeurent confidentiels.

Article 8 : Rapport d'activité

Le Médiateur établit chaque année un rapport d'activité qu'il communique à l'Assemblée Générale de la Mutuelle conforme aux dispositions de l'Article R 614-2 du Code de la Consommation.

Ce rapport d'activité est disponible sur le site internet du Médiateur à l'adresse suivante :

<https://mediation.harmonie-mutuelle.fr>